

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BENGKEL TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP BENGKEL NON ATPM BMW
(STUDI ATAS KONSUMEN PEMILIK MOBIL BEKAS MEREK BMW DI WILAYAH
JAKARTA SELATAN)**



RESEARCH

**GILANG BUDIMAN
0940001266**

**Tesis Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar
Magister Manajemen
Pada
Program Pascasarjana
Universitas Bina Nusantara**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BENGKEL TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP BENGKEL NON ATPM BMW
(STUDI ATAS KONSUMEN PEMILIK MOBIL BEKAS MEREK BMW DI WILAYAH
JAKARTA SELATAN)**



RESEARCH

**GILANG BUDIMAN
0940001266**

Pembimbing

(Dr. Pantri Heriyati SE.,M.Comm)

Tanggal : 1 Juni 2011

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan anugerahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bengkel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Bengkel Non ATPM BMW”** dengan baik. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat penulis untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata-2 Universitas Bina Nusantara.

Selama proses penyusunan tesis ini, penulis menerima banyak sekali bantuan, dorongan, arahan dan bimbingan. Untuk itu perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Pantri Heriyati SE.,M.Comm, selaku pembimbing akademis, yang telah mengarahkan dan memotivasi penulis dari awal hingga tesis ini dapat terselesaikan.
2. Seluruh dosen dan staff Binus University JWC yang telah membantu selama menimba ilmu di Binus Business Scholl.
3. Seluruh responden atas kesediaan berpartisipasi dalam mengisi kuisioner.
4. Keluarga tercinta atas doa, dukungan, semangat, kasih sayang, pengertian serta dukungan moril dan materil selama penulis menyelesaikan pendidikan Strata-2 ini.
5. Rekan-rekan sesama angkatan penulis di kelas Young Professional.
6. Terimakasih kepada PT BMW Indonesia atas informasinya untuk melengkapi thesis penulis.
7. Abimanyu Kameshwara S.H yang banyak membantu dalam memberikan nasihat di Thesis saya.

8. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah berjasa bagi penulis.

Demikian hasil tesis ini. kritik dan saran bagi penulis sangat diharapkan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi insan pendidikan dan berguna bagi banyak pihak.

Jakarta, 1 Juni 2011

Penulis

ABSTRAK

Dikarenakan fasilitas transportasi umum kurang memadai, maka masyarakat tampaknya lebih memilih untuk membeli mobil pribadi agar lebih nyaman. Dan mobil bekas merek BMW nampaknya menjadi salah satu pilihan yang ada. Namun dikarenakan suku cadang BMW di bengkel resmi cukup mahal, maka munculah bengkel-bengkel non ATPM khusus menangani BMW. Sehingga menawarkan masyarakat suatu *alternative* pilihan bengkel dengan suku cadang yang lebih terjangkau. Namun kita tidak tahu apakah masyarakat cukup puas dengan kualitas pelayanan bengkel-bengkel non ATPM tersebut dan apakah cukup loyal dengan kualitas pelayanan bengkel-bengkel non ATPM tersebut. Peneliti menggunakan metode analisis regresi, dan data diperoleh dari pelanggan bengkel non ATPM dan teman-teman di komunitas BMW.

Dari keseluruhan kontruk pada variabel yang diteliti, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas. Sehingga dapat dinyatakan Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting untuk menciptakan kepuasan Pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, Regresi.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Persetujuan Pembimbing	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	v
Daftar isi	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Lingkup Penelitian	5
1.5 Sistematika Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Produk Dan Jasa	7
2.1.1. Jasa	7
2.1.2 . Produk	9
2.2. Kepuasan Konsumen	11
2.2.1. Kebutuhan	14
2.2.2. Harapan Pelanggan	15
2.2.3. Mengukur Kepuasan Konsumen	15

2.3. Pemasaran Relational	18
2.3.1. Manfaat Pemasaran Relational	19
2.3.2. Loyalitas Pelanggan	20
2.3.3. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	28
3.2. Metode Pengumpulan Data	29
3.3. Variabel	29
3.3.1. Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	30
3.3.2. Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	32
3.3.3. Operasionalisasi Variabel Loyalitas	34
3.4. Populasi Dan Sampel	35
3.5. Kerangka Pikir	35
3.6. Variabel Penelitian	36
3.6.1. Hipotesis Penelitian	36
3.7. Validitas dan Realibilitas	37
3.8. Metode Analisi Data	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik/Profil Responden	40
4.1.1. Gender	41
4.1.2. Usia Responden	41
4.1.3. Daerah Tempat Tinggal	42
4.1.4. Pengeluaran Per Bulan	43
4.1.5. Status Pekerjaan	43

4.1.6. Pekerjaan	44
4.1.7. Frekuensi Berkunjung Ke Bengkel non ATPM	45
4.1.8. Dari Mana Responden Mengetahui Bengkel <i>NON</i> ATPM	45
4.1.9. Terakhir Kali Responden Memperbaiki Kendaraan BMW di Bengkel <i>non</i> ATPM	46
4.2. Analisis Uji Reliabilitas	47
4.2.1. Uji Reliabilitas Variabel kualitas pelayanan	48
4.2.2. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan	48
4.2.3. Uji Reliabilitas Variabel loyalitas konsumen	48
4.3. Analisis Faktor	49
4.3.1. Analisis Faktor Variabel Kualitas Pelayanan	49
4.4. Analisis Regresi	51
4.4.1. Regresi hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ...	51
4.4.2. Regresi hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen ...	54
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Implikasi Manajerial	58
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran	59
5.3.1. Keterbatasan Penelitian	60
5.3.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	60
DAFTAR PUSTAKA	61
 LAMPIRAN :	
Lampiran 1 Kuesioner	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	29
Tabel 3.2.	Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 3.3.	Instrumen Variabel Loyalitas	31
Tabel 4.1.	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.2.	Uji Reliabilitas Variabel kepuasan pelayanan	44
Tabel 4.3.	Uji Reliabilitas loyalitas konsumen	45
Tabel 4.4.	Validitas Item: Analisis Faktor	46
Tabel 4.5.	Model Summary Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.6.	<i>Anova</i> Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.7.	Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.8.	Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.9.	Model Summary Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	51
Tabel 4.10.	<i>Anova</i> loyalitas konsumen	51
Tabel 4.11.	Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	55
Table 4.12.	Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.5.. Submodel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen ..	36
Gambar 3.6.. Submodel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas konsumen ...	36
Gambar 4.1. Gender	41
Gambar 4.2. Usia Responden	41
Gambar 4.3. Tempat tinggal	42
Gambar 4.4. Pengeluaran Perbulan	42
Gambar 4.5. Status Pekerjaan	43
Gambar 4.6. Pekerjaan Responden	43
Gambar 4.7. Frekuensi Berkunjung Ke Bengkel non ATPM	44
Gambar 4.8. Sumber Informasi Mengenai Bengkel <i>non</i> ATPM	44
Gambar 4.9. Terakhir Kali Memperbaiki Kendaraan BMW di Bengkel <i>non</i> ATPM	45